「気配り、思いやりのある話し方ができない社員！」

～コーチングスキルの取得が必要～

ESコンサルタント　藤崎敏郎

30歳代の経営者から最近の若者の礼儀や言葉遣いの教育はどうなっているのかと問題提起をされるケースがありました。私自身も多くの人と話をしていて、驚くような経験をたくさんしてきました。最近、強く感じるのは、話し相手に対してのおもいやりのある会話ができない人が増えていることです。パチンコホールの現場では若者だけでなく、中高年も相手を気遣って話すことができていません。ビジネスコーチングなどの話し方セミナーのニーズはこれからいっそう高くなるのは間違いありません。

お茶をすすめられたら

企業を訪問して、お茶を出されたら「ありがとうございます」と言って飲み干すのが礼儀です。このようなことを理解できない社員が増えています。相手が気遣ってわざわざお茶を出してくれたのですから、本人が飲みたくなくても飲み干すべきなのです。お酒の席でも、取引先の方が注いでくれたお酒を飲むのは常識です。

ところが、このような時に自分の個人的な好みで断る社員がいるのです。「お茶は他で飲んできましたので、遠慮します」「今日は体調が悪いので、お酒は飲めません」と平気で堂々と言うのです。相手は当然に気を悪くします。顔には出しませんが、気配りや思いやりのできない社員として記憶にとどまることになります。その後の話も弾みません。パチンコホールの社員は企業を訪問することは少ないですが、社内での上司への対応はどうでしょうか。同じような状況が発生しているはずです。

ほめられたら

上司からほめられてもうれしく反応しない社員がいます。上司が遅くまでがんばっている部下の仕事ぶりを見て、「遅くまでがんばっているね！」と言ったとします。上司のほうは、この部下のねぎらいの言葉に対する反応を期待しています。ところが、そのようなときに「仕事ですから当然ですよ！」と自分の意見を言う社員がいるのです。上司はあっけに取られて、びっくりします。二度とこの社員をほめたり、気遣ったりしようと考えないかもしれません。それどころか上司が知っている仕事のノウハウを教える機会がなくなることになります。先ほどの会話で部下が「気遣っていただいて、ありがとうございます。慣れなくて大変です・・」と返事をすると、直属上司なら仕事がうまくいくようなアドバイスをくれるはずです。このようなアドバイスを受ける機会を自分から逃しているのです。これが積み重なると、能力も伸びないので査定での評価も低くなります。

▼ふじさき・としろう
大阪市立大学卒業。イトーヨーカドー入社後、関東のパチンコチェーン店にスカウトされる。経営計画室長として、店舗マニュアルの作成・営業指導・社員研修を行う。その後営業担当部長として、全店舗の指導・競合店対策・不振店対策を行う。現在は、社会保険労務士としてパチンコ企業の人事・労務システムの作成、就業規則などの作成を行う。コーチングを生かした社員教育は好評。
ご連絡はホームページhttp://www.p-roumu/または携帯090-6044-3307よりお願いします。

相手の気持ちが理解できない

大学を出ていて、学力はあったとしても、どうも気配りや思いやりの気持ちの育成が足りないようです。多くの人間関係に対処した経験が少ないことが原因でしょうか。このようなタイプの多くがニートやフリーターになっている現状に出くわすことがあります。また、社会人として第一歩を踏んだとしても、相手の気持ちが理解できないのでは、会社では不必要な社員とされてしまいます。早期離職とならざるを得ないことになります。

学校教育のカリキュラムの変更

このようなことが問題としてクローズアップされたので、小学校・中学校・高等学校では文部科学省の指示でキャリア教育を授業の中に取り入れることにしました。勉強だけでなく、コミュニケーション能力・将来設計能力・情報活用能力・意思決定能力の育成を図るように義務付けました。その能力の育成の援助を児童・生徒に行うために先生にもカウンセリングやコーチングの能力を求めることとしました。（これが始まったばかりなので。今までは企業と学校との情報交換は全くありませんでした）

企業の教育の問題点

近年の採用時に企業が新入社員に感じていることは、社会性がないことやマナーが身についていないこと、職業意識が希薄でアルバイト感覚で仕事をする人が多いということです。学生時代にほとんど教育されていないのですから、入社してからは企業が責任を持って、礼儀、マナー、コミュニケーションの研修を行わないとなりません。人事労務のトラブルの社員相談を受けたときに常に感じるのは、トラブルを起こす社員のこれまで受けてきた教育はどのようなものだったのだろうということです。また、管理職社員であったとしても会話能力が低いので、部下の指導や管理がうまくできないケースがあります。企業研修で多いのはコミュニケーション能力の向上セミナーとなっています。研修ではコーチングスキルを教えるケースが多いようです。少しでもコーチングの知識があると人間関係が改善されて、コミュニケーションが上手にとれるようになるからです。

コーチングとは

コーチングとは、対象者が抱える問題について、コーチする側が質問を中心とする対話スキルを用いて、対象者自身の主体的な意思決定を促す手法で

＊参考資料　信頼関係（ラポール）形成のスキル一覧

●心構え
話を聴くこと（傾聴）が重要です。意識を話し相手の言葉だけでなく、非言語的情報（声の調子、トーン、間、沈黙、目、表情、姿勢、しぐさ、身だしなみなど）をつかむようにします。

●パーソナルスペース
話し相手が安心して、くつろいだ気分になれる空間作りのため、話し相手にとって居心地の良い「位置」や「距離」を選んで座ってもらいます。正面から向かい合うよりも、例えば机の角をはさんでL字型に位置を取るなどするとお互いに話しやすくなります。

●ペース合わせ
話し相手と同じペースで進めることが重要です。そのため、話し相手の呼吸をよく観察し、同じリズムで呼吸するなどの工夫をします。

●表情合わせ
話し相手が沈痛な表情をしているのに、聴くほうがニコニコ笑っていても良い関係は作れません。最初は自然な笑顔で話しを聴く準備のあることを示し、だんだんと相手の表情に合わせていくのが効果的です。

●うなずき
うなずきも「間」が大切です。話し相手より少しゆっくりとしたペースでうなずくのが最も良いと言われています。

●あいづち
「はい」「なるほど」「それは大変ですね」といった何気ないあいづちも関係作りの大切な技法です。少し低めの落ち着きのある声で心を込めて行います。相手が受け止めてもらっている」と感じられることが大切です。

●繰り返し
話し相手が語った言葉の中で重要なものを繰り返します。話し相手が「話を聴いてもらえている」と感じる確実な技法です。

●感情の反射
話し相手が語った言葉で重要な感情のある言葉をゆっくり繰り返します。この時、相手の使った言葉を言い換えたりせずに、そのままていねいに繰り返すことが重要です。

●沈黙
話し相手が言葉を発した後に、沈黙が生じるケースがあります。そのときは、あわてて言葉を発しないようにしましょう。沈黙の時間は話し相手が自分の気持ちを深く振り返っている場合が多いものです。非常に価値のある重要な時間なのです。

す。例えば、上司が質問を部下にして、具体的な行動は部下が考えて目標を達成することなのです。ただ、いきなり質問をしてもうまくいきません。お互いの信頼関係を深めるスキルがあります。（これをスキル一覧表で資料添付しました）

コーチングの工程

① **現状把握**～まず、相手が抱えている問題や、置かれている状況について自覚を促します。

② **目標設定**～望む状態や、理想像を想い描いてもらいます。

③ **行動計画**～現状と目標のギャップを埋めるための行動をデザインし、実行するところまで導きます。

例えば、新入社員が仕事の悩みがあるとします。そのようなときは下記のようなステップで上司（トレーナー）が質問をすると良いでしょう。

●前提（コーチングのための環境づくり）

「○○の件で話をききたいんだけど、いいかな？時間はいつがいいかな？

●現状把握（同調や傾聴などのスキルで信頼関係を形成しながら質問します）

「仕事の状況はどう？大変なところはない？」「自分ではどんなところを直したいと思う」「職場の仲間はできた？」「自分ではそれで良いと思っている？」「それが○○さんの望んでいることなの？」「君の話をまとめると、○○ということだね」

●目標設定（具体化）

「もっと具体的に話してくれる？」「○○って、例えばどういうこと？」「それには、どんな準備が必要かな？」「夢の前に立ちはだかる壁って何だと思う？」「もし、○○がうまくいったら、どんな気分だろう？」「前向きな考えだね、いいね」「じゃあ、私からも提案させてくれるかい？」

●行動計画（具体化させて、上司と部下の合意、そして上司の継続支援の約束）

「その目標に近づくには、どうすれば良いと思う？」「それじゃあ、何から始めようか？」

「そこをもう少し細かく考えてみない？」「優先順位でいうとどれが一番かな？」それをやるためにどれくらい時間が取れそう？」「来週、進み具合を報告してくれる？」「うまく行くように応援しているよ？」「私の考えがヒントになるかもしれないけど、言ってみてもいい？」

このような質問形式で行うのがビジネスコーチングです。有能な部下に対しては、とても役に立つスキルです。

会社の業績を左右するのは人

今年はパチンコ業界の明暗を分ける年だと言われています。企業の形を作るために、私のところには評価制度、就業規則等の作成の依頼が来ています。ところが、いくら形を作ってもそこに魂がないと企業の業績は向上しません。組織として力を合わせた目標の達成ができないからです。ベクトル合わせをしないで、力を分散しても目標の達成は難しいのです。そのポイントとなるのが、コミュニケーションの取り方なのです。企業の風土を良い方向に改善するために、コミュニケーションの取り方の原則を徹底的にビジネスコーチングセミナー等を受講して訓練しましょう。これが、企業が生き残る一つの手段となるでしょう。（このような社員研修のご依頼はお気軽にご相談ください。九州から北海道まで昨年は出張して研修を行いました。）

パチンコホール経営者の良きアドバイザー **藤崎敏郎事務所**

本誌『パチンコホール企業のリスク管理』執筆

おまかせください!!

社員研修お受けいたします。
コーチングセミナー、マネジメントセミナー、問題発見セミナー、チェックリスト作成セミナー等好評です！ すぐに効果が出ます。

就業規則作成・改訂等の相談をお受けいたします。
御社オリジナルのリスク回避型就業規則を作成して、将来起こりうるリスクから御社を守ります。

新人事制度の構築をお受けいたします。
評価体系や賃金制度を、御社オリジナルで作成いたします。

連絡先 ※研修で移動が多いためご連絡は下記のメールアドレスまたは携帯電話によろしくお願い致します。
[E-mail] fujisaki-tosiro@s3.dion.ne.jp [電話] 090-6044-3307
URL: http://www.p-roumu.com/
〒140-0015 東京都品川区西大井1-1-2 Jタワー西大井 イーストタワー208 藤崎事務所